

RESOLUCIÓN FINAL N° 595-2014/CC2

PROCEDENCIA : LIMA
DENUNCIANTE : JUAN CARLOS MESÍAS LIZARZABURO
(EL SEÑOR MESÍAS)
DENUNCIADO : EMPRESA DE TRANSPORTE PERÚ BUS S.A.
(PERÚ BUS)
MATERIA : PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
IDONEIDAD
GRADUACIÓN DE LA SANCIÓN
MEDIDAS CORRECTIVAS
COSTAS Y COSTOS
ACTIVIDAD : OTROS TIPOS DE TRANSPORTE REGULAR DE
PASAJEROS POR VÍA TERRESTRE

SANCIÓN: 8 UIT

Lima, 04 de marzo de 2014

I. ANTECEDENTES

1. El 12 de julio de 2010, el señor Mesías denunció a Perú Bus¹ por presunta infracción al Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor²(en adelante, el TUO), señalando que el 15 de mayo de 2010 durante la prestación del servicio de transporte terrestre en la ruta Lima-Ica, el bus que lo transportaba fue asaltado por pasajeros que portaban armas de fuego, quienes abordaron en un paradero no autorizado ubicado en el cruce de "San Clemente", despojándolo de su celular, anteojos, documentos personales y dinero en efectivo por la suma de S./ 1 060,00. Asimismo, indicó que la denunciada no atendió su carta notarial de fecha 1 de junio de 2010, a través de la cual presentó un reclamo.
2. El señor Mesías solicitó lo siguiente:
 - (i) La devolución de productos que fueron robados.
 - (ii) El pago de las costas y costos del presente procedimiento.
3. Mediante Resolución Final N° 1748-2011/CPC de fecha 30 de junio de 2011, la Comisión de Protección al Consumidor declaró: (i) fundada la denuncia contra

¹ Con Ruc N° 20106076635

² El Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor ha sido aprobado por Decreto Supremo 006-2009-PCM (publicado el 30 de enero de 2009). Dicho dispositivo legal recoge las modificaciones, adiciones y sustituciones normativas que han operado sobre el Decreto Legislativo 716 - Ley de Protección al Consumidor (publicado el 09 de noviembre de 1991), incluyendo las disposiciones del Decreto Legislativo 1045 - Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor (publicado el 26 de junio de 2008).

Perú Bus por infracción al artículo 8° del TUO, al haberse acreditado que no se adoptaron medidas de seguridad a fin de evitar que a su vehículo subieran pasajeros portando armas de fuego; e, (ii) infundada la denuncia interpuesta por infracción de la Primera Disposición del Anexo del TUO, dado que la denunciada no tomó conocimiento del reclamo formulado.

4. El 11 de julio de 2011, Perú Bus apeló la Resolución antes citada. En ese sentido, a través de la Resolución N° 698-2012/SC2-INDECOPI de fecha 8 de marzo de 2012, la Sala de Defensa de la Competencia N° 2³ (en adelante, la Sala), resolvió declarar la nulidad parcial de la Resolución Final N° 1748-2011/CPC, en la medida que la primera instancia no resolvió respecto del hecho imputado, sobre la detención del bus en un paradero no autorizado; y, asimismo, omitió incluir en la imputación de cargos la conducta consistente en no haber verificado que los pasajeros abordaran el bus sin portar armas de fuego. Asimismo, revocó la resolución apelada en el extremo que declaró infundada la denuncia contra Perú Bus; y, reformándola, la declaró fundada por infracción del artículo 13° del Decreto Legislativo N° 1045, Ley Complementaria del Sistema de Protección al Consumidor, dado que dicha empresa no atendió el reclamo formulado.
5. Conforme a lo establecido por la Sala, a través de la Resolución N° 8 del 26 de junio del 2012, la Secretaría Técnica resolvió:

“(…)

SEGUNDO: *Informar a Empresa de Transporte Perú Bus S.A. que los hechos imputados a título de cargo en el presente procedimiento son los siguientes:*

Empresa de Transporte Perú Bus S.A.:

- *Permitiría que sus buses se detengan en paraderos no autorizados; y,*
- *no verificaría que los pasajeros que abordan sus buses no se encuentren portando armas de fuego;*

hechos que constituyen presuntas infracciones al deber de idoneidad, tipificado en el artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor (...) [Sic]

6. Por su parte, con fecha 17 de julio del 2012 Perú Bus presentó sus descargos señalando, entre otros argumentos, que se estaría imputando hechos prescritos, toda vez que el servicio se realizó el 15 de mayo de 2010 y el procedimiento se inició el 10 de julio de 2012 (dos años después); asimismo, que el INDECOPI no sería la autoridad competente para sancionarla por infracción a las Normas de Protección al Consumidor en materia de transporte, sino la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías (en adelante, SUTRAN). De igual forma, solicitó el uso de la palabra para poder exponer los hechos materia de denuncia.
7. Mediante Resolución Final N° 3141-2012/CPC del 22 de agosto de 2012, la Comisión de Protección al Consumidor N° 1 declaró improcedente la denuncia

³ Ahora Sala Especializada en Protección al Consumidor

presentada por el señor Mesías contra Perú Bus, considerando que había prescrito el derecho del administrado en los extremos referidos a detención del bus en paraderos no autorizados y la falta de verificación de los pasajeros que abordaron el vehículo a efectos de que no porten armas de fuego.

8. El 10 de septiembre de 2012, el señor Mesías apeló la Resolución Final N° 3141-2012/CPC, Así, a través de la Resolución N° 1927-2013/SPC-INDECOPI de fecha 18 de julio de 2013, la Sala, resolvió revocar la resolución emitida por la CC1, considerando que, con la interposición de la denuncia del consumidor se interrumpió el plazo prescriptorio.

ANÁLISIS

Sobre la infracción denunciada

9. En la medida que todo proveedor ofrece una garantía implícita respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que ofrece en el mercado, en función de la información transmitida expresa o tácitamente, para acreditar la infracción administrativa el consumidor, o la autoridad administrativa, debe probar la existencia del defecto, y será el proveedor el que tendrá que demostrar que dicho defecto no le es imputable para ser eximido de responsabilidad. La acreditación del defecto origina la presunción de responsabilidad (culpabilidad) del proveedor, pero esta presunción puede ser desvirtuada por el propio proveedor⁴.

⁴ El Artículo 8° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor señala que:

“Los proveedores son responsables, además, por la idoneidad y calidad de los productos y servicios; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben los productos; por la veracidad de la propaganda comercial de los productos; y por el contenido y la vida útil del producto indicados en el envase, en lo que corresponde.

El proveedor se exonerará de responsabilidad únicamente si logra acreditar que existió una causa objetiva, justificada y no previsible para su actividad económica que califique como caso fortuito, fuerza mayor, hecho de tercero o negligencia del propio consumidor para no cumplir con lo ofrecido. La carga de la prueba de la idoneidad del bien o servicio corresponde al proveedor.”

A criterio de la Comisión, la norma reseñada establece un supuesto de responsabilidad administrativa, conforme al cual los proveedores son responsables por la calidad e idoneidad de los servicios que ofrecen en el mercado. Ello no impone al proveedor el deber de brindar una determinada calidad de producto a los consumidores, sino simplemente el deber de entregarlos en las condiciones ofrecidas y acordadas, expresa o implícitamente.

El precedente de observancia obligatoria aprobado por Resolución 085-96-TDC, precisó que el Artículo 8° de la Ley contiene la presunción de que todo proveedor ofrece una garantía implícita por los productos o servicios que comercializa, los cuales deben resultar idóneos para los fines y usos previsible para los que normalmente se adquieren en el mercado. Ello, según lo que esperaría un consumidor razonable, considerando las condiciones en las cuales los productos o servicios fueron adquiridos o contratados. Además, lo que el consumidor espera recibir depende de la información brindada por el proveedor. Por ello, al momento de analizar la idoneidad del producto o servicio se debe tener en cuenta lo ofrecido por este último y la información brindada.

Ante la denuncia de un consumidor insatisfecho que pruebe el defecto de un producto o servicio, se presume *iuris tantum* que el proveedor es responsable por la falta de idoneidad y calidad del producto o servicio que pone en circulación en el mercado. Sin embargo, el proveedor podrá demostrar su falta de responsabilidad desvirtuando dicha presunción, es decir, acreditando que empleó la diligencia requerida en el caso concreto (y que actuó cumpliendo con las normas pertinentes) o probando la ruptura del nexo causal

10. En efecto, una vez que se ha probado el defecto, sea con los medios probatorios presentados por el consumidor o por los aportados de oficio por la Secretaría Técnica, si el proveedor pretende ser eximido de responsabilidad, deberá aportar pruebas que acrediten la fractura del nexo causal o que actuó con la diligencia requerida.

Sobre la detención del bus que realizó el servicio en un paradero no autorizado

11. Sobre el particular, el señor Mesías señaló que, durante el trayecto Lima – Ica, el vehículo de propiedad de la empresa denunciada se detenía constantemente en la ruta -sin que existieran paraderos autorizados- para recoger pasajeros; asimismo, señaló que aproximadamente en el km 230 (cruce de San Clemente) abordaron seis personas, las mismas que posteriormente asaltaron a los pasajeros.
12. Por su parte, Perú Bus señaló que el servicio de transporte que brindan es uno de modalidad estándar y en atención a la necesidad de la población, pudiendo embarcar y desembarcar pasajeros a lo largo del trayecto sin necesidad de que la autoridad competente autorice los paraderos de ruta.
13. PERÚ BUS, presentó en calidad de medios probatorios la Resolución Directoral N° 1699-2002-MTC/15, a través de la cual se le autoriza la renovación de la concesión de la ruta Ica – Lima y viceversa con una frecuencia de sesenta y dos (62) salidas diarias en cada extremo de la ruta⁵; asimismo, presentó el Oficio N° 2224-2010-MTC/15.02 de fecha 26 de marzo de 2010 por medio del cual se le comunica que se procedió a inscribir en el Registro Nacional de Transporte Terrestre, el servicio estándar que ha adoptado para la flota vehicular que tenía habilitada⁶. De la revisión de dichos documentos, se verifica que el tipo de transporte con el que cuenta la denunciada es uno de modalidad *Estándar*.
14. Al respecto, el Reglamento Nacional de Administración de Transporte Terrestre (en adelante, el Reglamento), aprobado por Decreto Supremo N° 017-2009-MTC - vigente en el momento en que ocurrieron los hechos materia de denuncia-, clasifica al servicio de transporte de personas en: a) Servicio de Transporte regular de personas⁷ de ámbito nacional, regional y

por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o negligencia del propio consumidor afectado.

Lo anterior implica que la responsabilidad administrativa por infracción a las normas de protección al consumidor no consiste, en rigor, en una responsabilidad objetiva (propia de la responsabilidad civil), sino que, conservando la presencia de un factor subjetivo de responsabilidad (culpabilidad), opera a través de un proceso de inversión de la carga de la prueba respecto de la idoneidad de los bienes y servicios que se transan en el mercado, sin que ello signifique una infracción al principio de licitud.

⁵ Ver fojas 61 y 62 del Expediente.

⁶ Ver fojas 63 del Expediente.

⁷ **REGLAMENTO DE JERARQUIZACIÓN VÍAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 017-2007-MTC**
3.62 Servicio de Transporte Regular de Personas: Modalidad del servicio de transporte público de

provincial (los mismos que se pueden prestar bajo las modalidades de servicio estándar o servicio diferenciado); y, b) Servicio de Transporte especial de personas, bajo las modalidades de servicio de transporte turístico, servicio de transporte de trabajadores, entre otros.

15. Asimismo, el referido Reglamento señala que el servicio *Estándar*^B es el que se presta de origen a destino con paradas en las escalas comerciales autorizadas o en los paraderos de ruta.
16. Sobre el particular, la Comisión considera pertinente tener en cuenta que el Reglamento señala expresamente que, cuando una empresa de transportes brinda un servicio *Estándar* –como en el presente caso⁹, se encuentra autorizado para realizar paradas no solo en las escalas comerciales sino también en los *paraderos de ruta*. En tal sentido, y en la medida que en el presente caso se cuestiona el presunto hecho que PERÚ BUS permitió el abordaje de pasajeros en paraderos no establecidos, corresponde determinar el concepto de “*paraderos de ruta*”. Al respecto, el Reglamento define en su artículo 3.48 a los paraderos de ruta de la siguiente manera:

*(...)
Infraestructura complementaria del servicio de transporte terrestre de ámbito nacional y regional, localizada en vías urbanas o en la red vial¹⁰, dentro del derecho de vía, destinada a permitir el embarque y/o desembarque de usuarios.*

*También se considera paradero de ruta al lugar localizado en el derecho de vía en el que es posible que se pueda detener un vehículo habilitado, por un corto lapso de tiempo, para permitir el embarque y/o desembarque de usuarios. La detención del vehículo no debe interrumpir ni obstaculizar la circulación y debe ser efectuada adoptando las medidas de seguridad previstas en la normatividad de tránsito (...)
[Sic] (Subrayado nuestro)*

personas realizado con regularidad, continuidad, generalidad, obligatoriedad y uniformidad para satisfacer necesidades colectivas de viaje de carácter general, a través de una ruta determinada mediante una resolución de autorización. Se presta bajo las modalidades de Servicio Estándar y Servicio Diferenciado, en vehículos que cumplan con lo dispuesto por el Reglamento Nacional de Vehículos y el presente Reglamento.

⁸ **REGLAMENTO DE JERARQUIZACIÓN VIAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 017-2007-MTC**

3.62.1 Servicio Estándar: Es el que se presta de origen a destino con paradas en las escalas comerciales autorizadas y en los paraderos de ruta.

En el servicio de transporte de ámbito provincial se entenderá por servicio estándar a aquel en el que está permitido el viaje de personas sentadas y de pie, respetando la capacidad máxima prevista por el fabricante, se presta de origen a destino con paradas en paraderos establecidos en la ruta autorizada.

⁹ Según la documentación detallada en el numeral 13 de la presente Resolución.

¹⁰ **REGLAMENTO DE JERARQUIZACIÓN VIAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 017-2007-MTC**

Artículo 2° DE LAS DEFINICIONES

Para efectos del presente reglamento se deberá tener en cuenta las siguientes definiciones:

(...)

g. **Derecho de Vía.**- Faja de terreno de ancho variable dentro del cual se encuentra comprendida la carretera, sus obras complementarias, servicios, áreas previstas para futuras obras de ensanche o mejoramiento, y zonas de seguridad para el usuario. Su ancho se establece en cada caso por Resolución Ministerial.

17. Asimismo, con la finalidad de tener mayores elementos de juicio para resolver la presente controversia, se solicitó a la Dirección General de Transporte Terrestre del Ministerio de Transporte y Comunicaciones información respecto de los paraderos de ruta y el servicio de modalidad estándar. Al respecto, mediante Oficio N° 4747-2011-MTC/15 del 30 de mayo de 2011, la entidad antes citada informó lo siguiente:

“(…)

En el caso que la empresa de transportes brinde un servicio estándar, el vehículo podrá embarcar y desembarcar usuarios del servicio en los paraderos de ruta, de esa forma, podrá usar Infraestructura en vías urbanas; Infraestructura en la red vial; o el lugar localizado en el derecho de vía en el que es posible que se pueda detener un vehículo habilitado, siempre que la detención del vehículo no interrumpa ni obstaculice la circulación; para lo cual se deberá adoptar las medidas de seguridad previstas en la normatividad de vehículo automotor, estacionamiento en camino o carreteras (…)”

18. En ese sentido, conforme a lo señalado en los párrafos precedentes se ha verificado que PERÚ BUS efectuó una parada en la ruta Lima – Ica; asimismo, es preciso indicar que ambas partes coinciden en que dicha parada se realizó en San Clemente; sin embargo, no existe medio probatorio alguno que permita concluir o siquiera inferir que dicho paradero no cumplía con las especificaciones, requisitos y/o características señaladas en el Reglamento vigente en el momento en que ocurrieron los hechos materia de denuncia (cualquier lugar dentro del derecho de vía donde es posible la detención de un vehículo para embarcar y desembarcar pasajeros), ni tampoco se ha podido acreditar que este sea uno “informal” o “no permitido”.
19. En virtud a lo señalado en los párrafos precedentes, corresponde declarar infundada la denuncia en este extremo por presunta infracción del artículo 8° del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

Sobre el cumplimiento de las medidas de seguridad requeridas al momento del embarque de pasajeros

20. El señor Mesías señaló que PERÚ BUS no cumplió con adoptar las medidas de seguridad a fin de evitar el abordaje de pasajeros portando armas de fuego, habiendo sido víctima de un asalto a mano armada por cuatro de los usuarios que se encontraban a bordo del bus, durante el trayecto Lima – Ica.
21. Es preciso indicar que, de la revisión de la Denuncia Policial del 10 de mayo de 2010, se desprende lo siguiente:

“(…)

*Hora: 22.44.- Día: 15.- Mes: MAYO.- Año: 2010.- **POR DELITO CONTRA EL PATRIMONIO (ASALTO DE PASAJEROS CON ARMA DE FUEGO).**- Siendo la hora y fecha anotada al margen se apersonó a esta Comisaría Patrocinio TANTA GAVILAN (51), identificado con DNI Nro. 21401500, natural de Ayacucho, de ocupación chofer y con domicilio en la Calle Domingo Elías 712 Parcona Ica,*

quien en su condición de conductor de la Empr. De Transportes “PERU BUS” de placa de rodaje UF-1957, quien denuncia que en circunstancias que conducía el referido Ómnibus por la CPS. en dirección de norte a sur (Lima – Ica), a horas 20.40 aprox. pasando el primer grifo del cruce de Pisco, en plena marcha de un momento a otro fue encañonado con arma de fuego por dos sujetos uno de ellos cubierto su rostro con pasamontañas, los mismos que le habrían obligado bajar la velocidad y que se estacione, donde aprovecharon en subir cuatro sujetos más también previstos con armas de fuego, quienes obligaron a los pasajeros a levantar las manos argumentando que se trataba de un asalto y procedieron a desvalijar a todos los pasajeros en un lapso de (10 o 15) minutos aprox. para luego darse a la fuga en vehículos que lo estaban esperando (...) [Sic]

22. De la referida cita, ha quedado acreditado que el 15 de mayo de 2010, el bus de propiedad del proveedor denunciando en el que se transportaba el señor Mesías, fue asaltado por seis delincuentes, los mismos que portaban armas de fuego.
23. PERÚ BUS señaló que las medidas de seguridad que adopta a fin de evitar robos en sus unidades son: (i) coordinar con la Policía de Carreteras de la zona a fin de que haya un mayor patrullaje de las unidades policiales que resguardan las carreteras; (ii) adquirir el sistema de control monitoreo satelital de alarma temprana; y, (iii) que cada unidad cuenta con GPS y tres personas que efectúan seguimientos a todas sus unidades que se encuentran en carreteras y detectan cualquier inconsistencia, como desvío de ruta o alarmas tempranas. Sin embargo, de la revisión del expediente no se desprende que el proveedor denunciado haya adoptado dichas medidas en el vehículo que transportaba al señor Mesías.
24. Al respecto, el Reglamento establece en el numeral 4.2.19 de su artículo 42^o¹¹, como condición de operación para los transportistas que realizan el servicio de transporte de personas, bajo la modalidad de transporte regular, lo siguiente:
- “(...) Verificar que los usuarios del servicio de transporte no lleven consigo armas de fuego o material punzocortante, inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares (...)”*
25. En ese sentido, se desprende que la responsabilidad del transportista respecto a la obligación de verificar que los usuarios del servicio de transporte no lleven consigo armas de fuego o material punzocortante, entre otros, se enmarca en la verificación a los usuarios en el momento que se embarcan al vehículo. Si bien el Reglamento no establece el procedimiento con el que se debe realizar la verificación, corresponde al transportista utilizar y/o establecer el

¹¹ **REGLAMENTO DE JERARQUIZACIÓN VÍAL, APROBADO POR DECRETO SUPREMO N° 017-2007-MTC**

42.1.19 Verificar que los usuarios del servicio de transporte no lleven consigo armas de fuego o material punzocortante, inflamables, explosivos, corrosivos, venenosos o similares. Esta verificación podrá ser delegada por el transportista en el titular u operador de la infraestructura complementaria de transporte, debiendo existir medio probatorio que así lo acredite.

mecanismo que garantice la seguridad e integridad de los usuarios en el interior del vehículo.

26. Por otra parte, este Colegiado considera que el hecho de brindar un servicio estándar y tener la autorización de parar en paraderos de ruta a lo largo de esta, no exime de responsabilidad a la empresa prestadora, en tanto deben adoptar los mecanismos adecuados para que, independientemente de la clase de servicio que brindan a los usuarios ofrezcan a los consumidores las condiciones mínimas de seguridad que sean necesarias en tanto dure la prestación del citado servicio. Cabe agregar que el incumplimiento de esta obligación puede afectar bienes jurídicos reconocidos a nivel constitucional, tales como el derecho a la integridad física y el derecho a la propiedad.
27. La Comisión considera que el denunciado no ha cumplido con presentar medios probatorios que acrediten el cumplimiento de las medidas de seguridad, en cumplimiento de lo establecido por el ordenamiento sectorial, y en concordancia con los artículos 162.2 de la Ley 27444¹² y 196° del Código Procesal Civil¹³, señalando éste último que la carga de la prueba corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.
28. Sin embargo, de la revisión del expediente no obra ningún medio probatorio que acredite o siquiera permita inferir que el vehículo donde ocurrió el asalto el 15 de mayo de 2010, contaba con las medidas de seguridad antes detalladas, así como tampoco ha indicado si debido a todo el sistema de seguridad con el que supuestamente contaba se logró detectar el incidente ocurrido.
29. Por lo expuesto, y en la medida que la denunciada no ha acreditado que adoptó las medidas de seguridad adecuadas a fin de evitar que aborden pasajeros con armas de fuego, corresponde declarar fundada la denuncia en este extremo por presunta infracción del artículo 8° del TUO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor.

Sobre la medida correctiva

30. El Artículo 42° de la Ley de Protección al Consumidor establece la facultad que tiene la Comisión para, actuando de oficio o a pedido de parte, adoptar las medidas que tengan por finalidad revertir los efectos que la conducta infractora hubiera ocasionado o evitar que ésta se produzca nuevamente en el futuro.
31. El Artículo 3° de la Ley N° 27917 establece que para el otorgamiento de una

¹² **LEY 27444. LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL. Artículo 162°.- Carga de la prueba**

162.1 La carga de la prueba se rige por el principio de impulso de oficio establecido en la presente Ley.

162.2 Corresponde a los administrados aportar pruebas mediante la presentación de documentos e informes, proponer pericias, testimonios, inspecciones y demás diligencias permitidas, o aducir alegaciones.

¹³ **CÓDIGO PROCESAL CIVIL. Artículo 196°.-** Salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma hechos que configuran su pretensión, o a quien los contradice alegando nuevos hechos.

medida correctiva debe tomarse en consideración la posibilidad real de cumplimiento de la medida, los alcances jurídicos de la misma y el monto involucrado en el conflicto.

32. En el presente procedimiento, ha quedado acreditado que PERÚ BUS no cumplió con adoptar las medidas de seguridad adecuadas a fin de salvaguardar los bienes y la integridad física de los pasajeros que transportaba con destino a la ciudad de Ica.
33. El señor Mesías solicitó como medida correctiva que se ordene la reposición de todo lo que perdió a consecuencia del asalto sufrido. Sin embargo, no ha presentado medio probatorio alguno que permita acreditar que los bienes detallados en su escrito de denuncia se encontraban en su posesión al momento de ocurrido el asalto a mano armada el 15 de mayo de 2010, como pudo ser una "*Declaración de valor*" de los bienes que llevaba consigo en el viaje, entre otros. Es preciso indicar que, si bien ha quedado acreditado el asalto ocurrido el 15 de mayo de 2010, no se tiene constancia de los bienes que fueron materia de hurto.
34. En tal sentido, esta Comisión considera que no corresponde otorgar las medidas correctivas solicitadas por el señor Mesías.

Graduación de la Sanción

35. Habiéndose verificado la existencia de la infracción administrativa, corresponde determinar a continuación la sanción a imponer. Para proceder a su graduación, deben aplicarse de manera preferente los criterios previstos en el TULO de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, y de manera supletoria los criterios contemplados en la Ley del Procedimiento Administrativo General.
36. El artículo 41º-A del TULO establece que para determinar la gravedad de la infracción, la autoridad administrativa podrá tomar en consideración diversos criterios tales como: (i) el beneficio ilícito esperado, (ii) daño resultante de la infracción, entre otros¹⁴.
37. En este sentido, en el presente caso, debe considerarse para graduar la sanción el beneficio ilícito, probabilidad de detección, daño al consumidor, daño al mercado y agravantes.
38. Al respecto, este Colegiado ha considerado para graduar la sanción lo siguiente:

- (i) **Daño al consumidor:** se ha evidenciado el daño al consumidor en la medida que fue víctima de un asalto, viendo amenazados sus bienes

¹⁴ TEXTO ÚNICO ORDENADO DE LA LEY DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
LEY DEL SISTEMA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

jurídicos reconocidos a nivel constitucional, tales como su integridad física, entre otros, generándose un daño a su persona.

- (ii) **Daño al mercado:** no implementar medidas mínimas de seguridad genera desconfianza por parte de los consumidores sobre los proveedores que se dedican a brindar servicios de transporte en el mercado, ello, en la medida que no se encontrarían protegidos para evitar que durante su viaje se produzcan asaltos y por ende se genere un daño a la integridad de los pasajeros.
- (iii) **Probabilidad de Detección:** en el caso particular, la probabilidad de detección es alta, en tanto, los consumidores cuentan con los incentivos suficientes para poner en conocimiento de la autoridad administrativa el hecho consistente en que una empresa de transportes no cumpla con adoptar medidas de seguridad con la finalidad de evitar una vulneración a la integridad física y al patrimonio de sus consumidores.

39. Considerando estos factores de graduación, previstos en el numeral 1 y 3 del artículo 41º-A de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor, y bajo los parámetros de razonabilidad y proporcionalidad, se estima pertinente sancionar a la empresa denunciada con una multa de OCHO (8) UIT.

De las Costas y Costos del procedimiento

40. El artículo 7º del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI¹⁵, dispone que es potestad de la Comisión ordenar el pago de los costos y costas en que hubiera incurrido el denunciante o el INDECOPI.
41. En la medida que ha quedado acreditada la infracción cometida por PERÚ BUS, la Comisión considera que corresponde ordenarle el pago de las costas y costos del procedimiento. En consecuencia, dicha denunciada deberá cumplir en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, contado a partir del día siguiente de notificada la presente Resolución, con pagar al señor Mesías el pago correspondiente a las costas del procedimiento, que a la fecha ascienden a la suma de S/.35,50¹⁶.
42. Sin perjuicio de ello y, de considerarlo pertinente, una vez que se ponga fin a la instancia administrativa, el denunciante podrá solicitar el reembolso de los

¹⁵ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 7º.- En cualquier procedimiento contencioso seguido ante el Indecopi, la Comisión u Oficina competente, además de imponer la sanción que corresponda, podrá ordenar que el infractor asuma el pago de las costas y costos del proceso en que haya incurrido el denunciante o el Indecopi. En caso de incumplimiento de la orden de pago de costas y costos del proceso, cualquier Comisión u Oficina del Indecopi podrá aplicar las multas previstas en el inciso b) del artículo 38 del Decreto Legislativo N° 716.

¹⁶ Tasa correspondiente al derecho de presentación de la denuncia.

montos adicionales en que hubiese incurrido para la tramitación del presente procedimiento, para lo cual deberá presentar una solicitud de liquidación de costas y costos.

RESUELVE:

PRIMERO: declarar infundada la denuncia interpuesta por el señor Juan Carlos Mesías Lizarzaburo en contra de la Empresa de Transporte Perú Bus S.A. por presunta infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, en tanto no se ha acreditado que el bus de propiedad de la denunciada se hubiera estacionado indebidamente en la vía del trayecto Lima - Ica.

SEGUNDO: declarar fundada la denuncia interpuesta por el señor Juan Carlos Mesías Lizarzaburo en contra de la Empresa de Transporte Perú Bus S.A. por infracción del artículo 8º de la Ley de Protección al Consumidor, en tanto ha quedado acreditado que el proveedor denunciado no cumplió con adoptar las medidas de seguridad, a fin de evitar el abordaje de pasajeros que portaban armas de fuego.

TERCERO: denegar las medidas correctivas solicitadas por el señor Juan Carlos Mesías Lizarzaburo.

CUARTO: sancionar a la Empresa de Transportes Perú Bus S.A., con una multa de OCHO (8) Unidades Impositivas Tributarias¹⁷, la misma que será rebajada en 25% si consiente la presente resolución y procede a cancelar la misma en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contado a partir de la notificación de la presente resolución, conforme a lo establecido en los artículos 37º y 38º del Decreto Legislativo N° 807, Ley Sobre Facultades Normas y Organización del INDECOPI y la décimo tercera disposición complementaria de la Ley N° 27809, Ley General del Sistema Concursal¹⁸.

QUINTO: Disponer la inscripción de Empresa de Transportes Perú Bus S.A. en el Registro de Infracciones y Sanciones del INDECOPI, una vez que la resolución quede firme en sede administrativa, conforme a lo establecido en el artículo 119º de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

¹⁷ Dicha cantidad deberá ser abonada en la Tesorería del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI - sito en Calle La Prosa 138, San Borja.

¹⁸ **DECRETO LEGISLATIVO N° 807, LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 37º.- La sanción de multa aplicable será rebajada en un veinticinco por ciento (25%) cuando el infractor cancele el monto de la misma con anterioridad a la culminación del término para impugnar la resolución que puso fin a la instancia, en tanto no interponga recurso impugnativo alguno contra dicha resolución.

LEY N° 27809, LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL

DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único

Para efectos de lo establecido en el artículo 38º del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

SSEXTO: ordenar a la Empresa de Transportes Perú Bus S.A. que, en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación de la presente Resolución, cumpla con el pago de las costas ascendente a S/. 35,50 y los costos incurridos por el señor Juan Carlos Mesías Lizarzaburu durante el procedimiento. Ello, sin perjuicio del derecho del denunciante de solicitar la liquidación de las costas y costos una vez concluida la instancia administrativa.

SÉTIMO: informar a las partes que la presente resolución tiene vigencia desde el día de su notificación y no agota la vía administrativa. En tal sentido, se informa que de conformidad con lo dispuesto por el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, el único recurso impugnativo que puede interponerse contra lo dispuesto por este colegiado es el de apelación¹⁹. Cabe señalar que dicho recurso deberá ser presentado ante la Comisión en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación²⁰, caso contrario, la resolución quedará consentida²¹.

Con la intervención de los señores comisionados: Sr. Víctor Sebastian Baca Oneto, Sr. Javier Cavero - Egúsqiza Zariquiey; y, Srta. María Luisa Egúsqiza Mori.

VÍCTOR SEBASTIAN BACA ONETO
Presidente

¹⁹ **LEY SOBRE FACULTADES, NORMAS Y ORGANIZACIÓN DEL INDECOPI**

Artículo 38°.- El único recurso impugnativo que puede interponerse durante la tramitación del procedimiento es el de apelación, que procede únicamente contra la resolución que pone fin a la instancia, contra la resolución que impone multas y contra la resolución que dicta una medida cautelar. La apelación de resoluciones que ponen fin a la instancia se concederá con efecto suspensivo. La apelación de multas se concederá con efecto suspensivo pero será tramitada en cuaderno separado. La apelación de medidas cautelares se concederá sin efecto suspensivo, tramitándose también en cuaderno separado.

²⁰ **LEY GENERAL DEL SISTEMA CONCURSAL**
DECIMOTERCERA DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA.- Plazo de interposición del recurso de apelación en el Procedimiento Único

Para efectos de lo establecido en el artículo 38° del Decreto Legislativo N° 807, Ley sobre Facultades, Normas y Organización del INDECOPI, modificado por Ley N° 27311, el plazo para la interposición del recurso de apelación es de cinco (5) días hábiles.

²¹ **LEY DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL**

Artículo 212°.- Acto firme

Una vez vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos se perderá el derecho a articularlos quedando firme el acto.